

(標準様式5)

## 利用者からの苦情を処理するために講ずる措置の概要

事業所又は施設名	デイサービス笑脳
申請するサービス種類	地域密着型通所介護

### 措置の概要

#### 1 利用者からの相談又は苦情等に対応する常設の窓口(連絡先)、担当者の設置

・苦情対応窓口及び連絡先: 広島県東広島市八本松東2-17-25 TEL: 082-426-6678

・苦情解決責任者: 橋本 修(管理者)

・処理担当者 : 梅田 香澄(生活相談員)

#### 2 円滑かつ迅速に苦情処理を行うための処理体制・手順

苦情者に対し、電話や自宅訪問により、苦情の内容についての状況把握に努め、以下に示すような手順を追って必要な対応策を講じる。

(1) 状況調査及び原因の究明

(2) 具体的対応策の提示及び協議

(3) 再発防止の検討

#### 3 苦情があったサービス事業者に対する対応方針等(居宅介護支援事業者の場合記入)

#### 4 その他参考事項

・苦情が発生した場合には、相談・苦情内容記録票兼処理票に苦情概要及び対処概要を記載し、苦情処理後2年間は保管するものとする。